



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 1 de 31

INFORME DE LA GESTION DEL SDQS
EN EL MES DE MAYO DE 2015

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
SDQS

DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C.

JUNIO 2015

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital mes Mayo 2015
2. Requerimientos gestionados en el distrito capital a través del sdqs durante mes de mayo 2015.
 - 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes de Mayo 2015.
 - 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes de Mayo 2015.
 - 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes de Mayo 2015.
 - 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes Mayo 2015
 - 2.5. Calidad del requirente.
 - 2.6. Condición del requirente.
 - 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS Mayo 2015.
 - 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS Mayo 2015.
 - 2.9. Participación por tipo de requirente Mayo 2015.
 - 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector Mayo 2015.
 - 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas Mayo 2015.
 - 2.11. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital Mayo 2015.
3. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 a Abril 2015.
4. Administración funcional del SDQS Mayo 2015.
5. Recomendaciones





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 3 de 31

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto, de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el SDQS, todos los requerimientos de la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos como herramienta de control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de mayo del 2015 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA

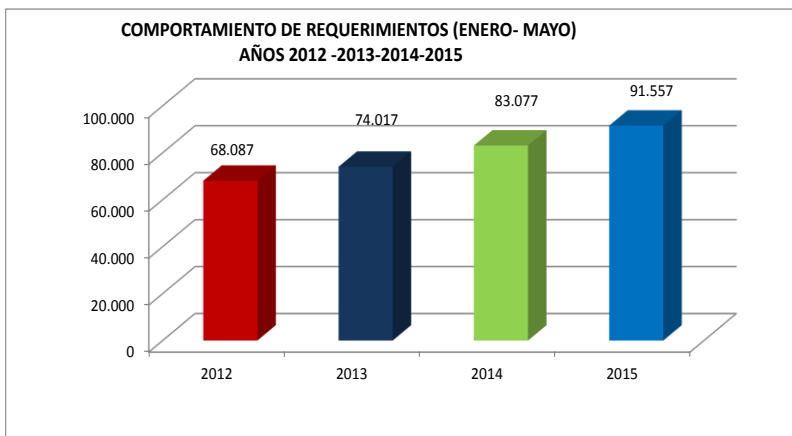


1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2014-2015	Porcentaje diferencia 2014 - 2015	Diferencia mensual 2015	Variación en relación con el mes anterior - 2015
Enero	15.667	13.388	12.117	13.930	1.813	13%	(177)	1%
Febrero	14.341	12.118	17.371	20.585	3.214	18,50%	6.655	47,77%
Marzo	12.385	12.923	18.067	19.991	1.924	10,65%	(594)	-2,89%
Abril	15.419	19.085	18.074	18.145	71	0,39%	(1.846)	-9,23%
Mayo	10.275	17.203	17.448	18.906	1.458	8,36%	761	4,19%
Junio	11.523	14.748	14.449					
Julio	10.512	16.378	18.112					
Agosto	12.020	12.630	17.123					
Septiembre	11.429	13.892	20.760					
Octubre	11.463	14.257	19.483					
Noviembre	10.301	11.882	15.886					
Diciembre	8.919	13.704	14.107					
TOTAL	144.254	172.208	202.997	91.557				

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

En el mes de mayo de 2015 se recibieron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 18.906 requerimientos ciudadanos, evidenciando un aumento del 8,36% con respecto al mes de mayo del año inmediatamente anterior, y un aumento de 761 requerimientos correspondientes al 4.19%, con respecto al mes de abril de 2015.



En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS entre el periodo de enero a mayo del 2015, presentan un aumento de 8.480 correspondientes al 9,35%, frente al número de peticiones ingresadas en el 2014.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015



3. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS DURANTE MES DE MAYO 2015

Como control de la gestión de requerimientos registrados en el SDQS, el nuevo aplicativo permite hacer seguimiento y control del número consecutivo por periodo, tal como se ilustra a continuación:

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2014					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	19.161
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	19.480
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	15.886
DICIEMBRE	01/12/2014	21/12/2014	553072014	694132014	14.107
AÑO 2015					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	13.930
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	20.585
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	19.991
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	18.145
MAYO	01/05/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

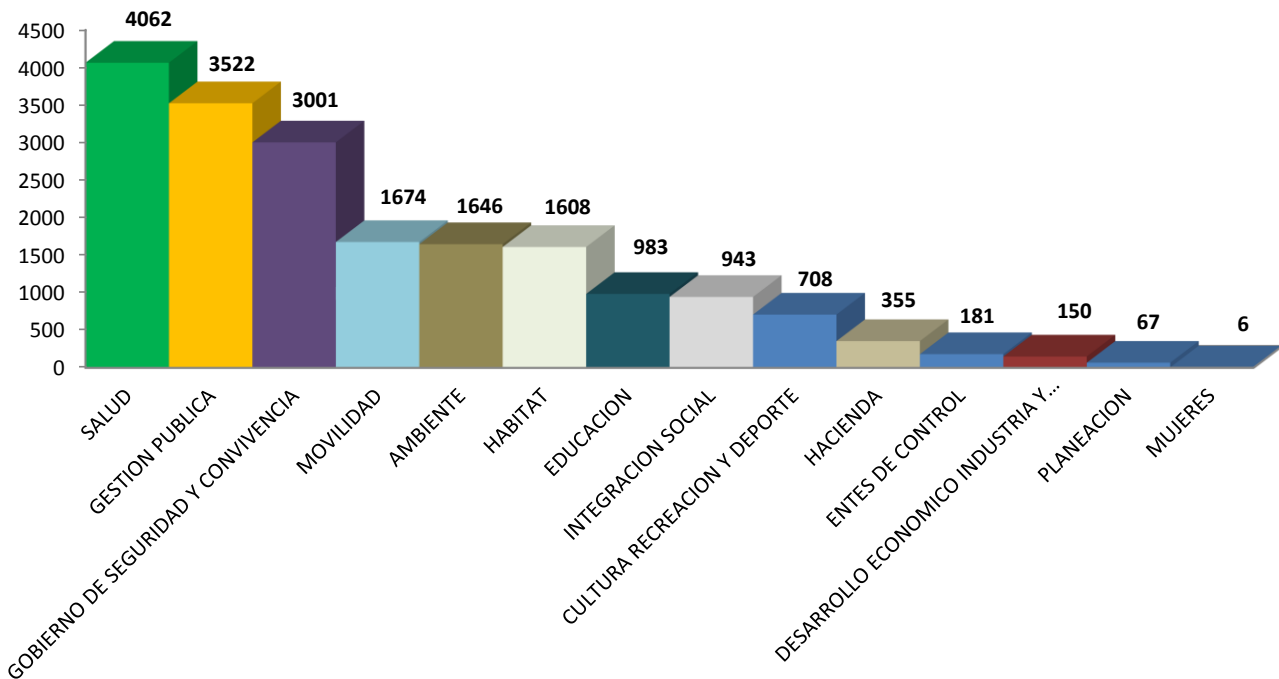
El registro de requerimientos en el aplicativo se puede presentar de dos formas; la primera es que el ciudadano/a ingrese directamente y registre su requerimiento; y la segunda, que el ciudadano se contacte con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y sea la entidad la que registre el respectivo requerimiento. Durante el mes de mayo el comportamiento fue el siguiente:

INGRESO	Nº PETICIONES	%
Requerimientos registrados por el ciudadano	4.134	22%
Requerimientos registrados por entidades	14.772	78%
TOTAL	18.906	



2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES MAYO 2015

N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Durante el mes de mayo, se evidencia que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el 21.49%, del total de requerimientos registrados, seguido del sector Gestión Pública con el 18.63% y Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con el 15.87%. Es de aclarar que dentro del Sector Gestión Pública se encuentra la Secretaría General que opera la central de quejas, canal por el cual se recepciona la mayor cantidad de requerimientos que posteriormente son trasladados a las entidades distritales competentes.

A continuación, se detalla el número de requerimientos registrados en las entidades distritales, a través del SDQS junto con el número de requerimientos cerrados en el periodo. Es importante para efecto de análisis estadístico, tener en cuenta que una misma petición puede ser trasladada a diferentes entidades y/o asignada a diferentes dependencias en una determinada entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 7 de 31

REGISTRO PETICIONES SDQS MAYO 2015 2015

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS MAYO 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	4062	21,49%	2751	1876	4.627	21,49%
GESTION PUBLICA	3522	18,63%	220	197	417	1,94%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3001	15,87%	2023	2269	4.292	19,94%
MOVILIDAD	1674	8,85%	669	2845	3.514	16,32%
AMBIENTE	1646	8,71%	716	1081	1.797	8,35%
HABITAT	1608	8,51%	827	1760	2.587	12,02%
EDUCACION	983	5,20%	790	350	1.140	5,30%
INTEGRACION SOCIAL	943	4,99%	531	550	1.081	5,02%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	708	3,74%	435	477	912	4,24%
HACIENDA	355	1,88%	114	444	558	2,59%
ENTES DE CONTROL	181	0,96%	130	32	162	0,75%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y COMERCIO	150	0,79%	38	259	297	1,38%
PLANEACION	67	0,35%	48	88	136	0,63%
MUJERES	6	0,03%	5	4	9	0,04%
TOTAL	18.906	100,00%	9.297	12.232	21.529	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Para éste periodo encontramos que de 21.529 requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Salud, con 4.627 respuestas, correspondientes al 21.49%, seguido el Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con el 19.94%.

Así mismo, como se había indicado anteriormente el Sector Gestión Pública que opera a través de la Secretaría General, la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195 recepcionan un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y/o privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

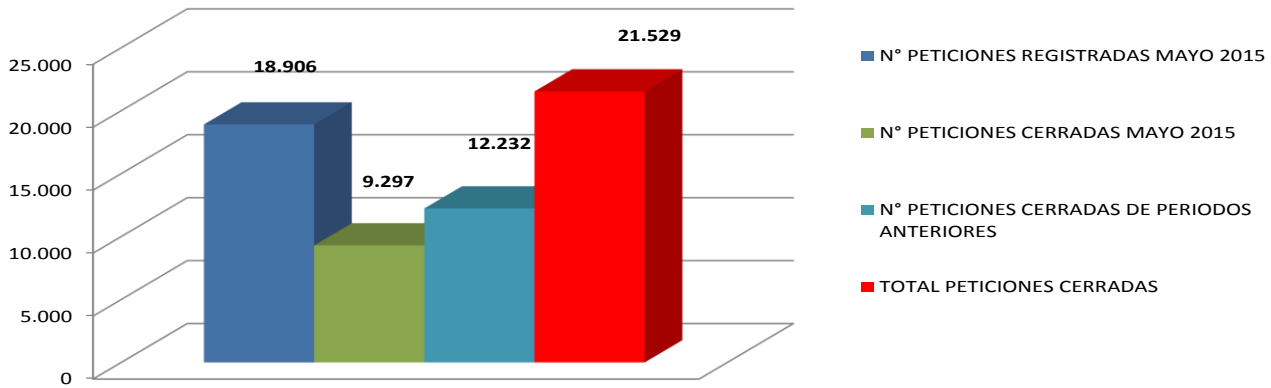
En el mes de mayo se realizó el cierre y gestión a **21.529** peticiones, de las cuales **9.297** corresponden a registrados y cerrados en este mismo periodo, y **12.232** fueron registrados en periodos anteriores y cerrados y/o gestionados en el periodo actual.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





GESTION SDQS MAYO 2015

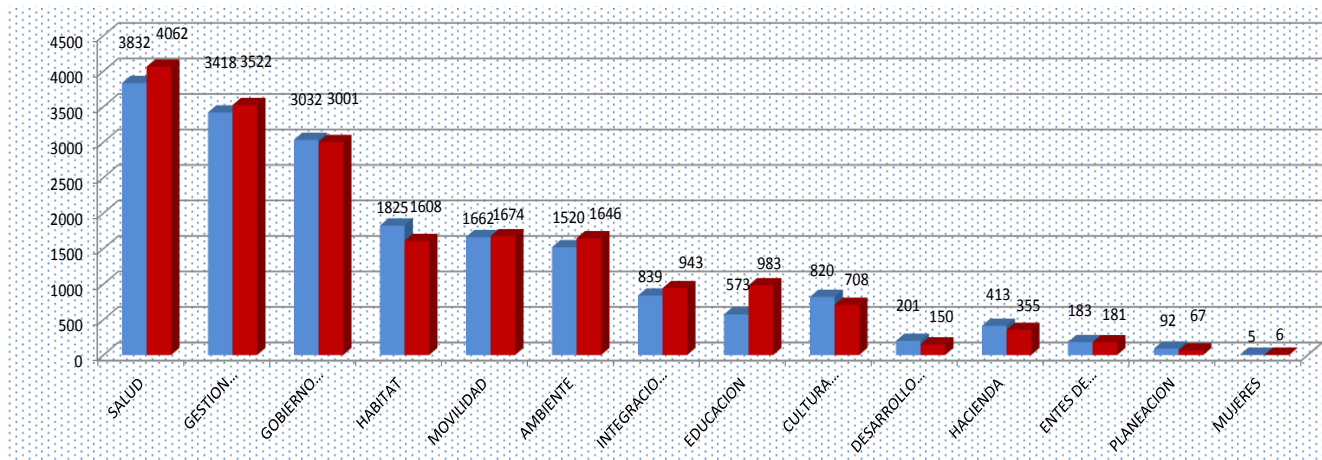


Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

De las **18.906** peticiones ingresadas al 31 de mayo quedaron en trámite 9.609 peticiones, que representan el **50.83%**, del total de peticiones registradas en el periodo.

En este periodo, se presentó un aumento del 4.19% en la recepción total de peticiones con respecto al mes de abril (de 18.145 a 18.906, peticiones); se presentó un aumento considerable del 71.55% en el sector Educación, específicamente en la Universidad Distrital, en donde la ciudadanía solicitó información en temas relacionados a inscripciones, matriculas y derechos de petición enviados al defensor del Ciudadano.

VARIACION MENSUAL DE PETICIONES SDQS ABRIL - MAYO 2015





Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

SECTOR	ABRIL	MAYO	% VARIACION
SALUD	3832	4062	6,00%
GESTION PUBLICA	3418	3522	3,04%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3032	3001	-1,02%
HABITAT	1825	1608	-11,89%
MOVILIDAD	1662	1674	0,72%
AMBIENTE	1520	1646	8,29%
INTEGRACION SOCIAL	839	943	12,40%
EDUCACION	573	983	71,55%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	820	708	-13,66%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	201	150	-25,37%
HACIENDA	413	355	-14,04%
ENTES DE CONTROL	183	181	-1,09%
PLANEACION	92	67	-27,17%
MUJERES	5	6	20,00%
TOTAL	18.145	18.906	4,19%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

2.2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES MAYO 2015

Para este periodo, se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud, con el 22.26%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno, con el 78.94%; en el Sector Movilidad, Transmilenio, con el 65.47%; en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente, con el 86.94%, y en el Sector Hábitat, la UAESP con el 45.21% de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES MAYO - 2015
SALUD	SALUD	4062
	SECRETARIA DE SALUD	904
	HOSPITAL CHAPINERO	648
	HOSPITAL PABLO VI	621
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	245
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	239
	HOSPITAL ENGATIVA	207

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 10 de 31

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES MAYO - 2015
	HOSPITAL DE SUBA	111
	HOSPITAL DEL SUR	102
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	102
	HOSPITAL SANTA CLARA	90
	HOSPITAL DE KENNEDY	89
	HOSPITAL FONTIBON	89
	HOSPITAL DE USME	87
	HOSPITAL TUNAL	86
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	84
	HOSPITAL SAN BLAS	65
	HOSPITAL TUNJUELITO	64
	HOSPITAL DE MEISSEN	56
	HOSPITAL LA VICTORIA	49
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	44
	HOSPITAL BOSA	32
	HOSPITAL USAQUEN	27
	HOSPITAL NAZARETH	15
	CAPITAL SALUD EPS	6
GESTION PUBLICA	GESTION PUBLICA	3522
	SECRETARIA GENERAL	3511
	SERVICIO CIVIL	11
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3001
	SECRETARIA DE GOBIERNO	2369
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	422
	FVS - FONDO VIGILANCIA	92
	POLICIA METROPOLITANA	68
	IDPAC - ACCION COMUNAL	37
	BOMBEROS	13
MOVILIDAD	MOVILIDAD	1674
	TRANSMILENIO	1096

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 11 de 31

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES MAYO - 2015
	SECRETARIA MOVILIDAD	299
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	97
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	89
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	61
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	21
	GRUAS Y PATIOS	11
AMBIENTE	AMBIENTE	1646
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1431
	JBB - JARDIN BOTANICO	205
	FOPAE - IDIGER	10
HABITAT	HABITAT	1608
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	727
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	382
	SECRETARIA DEL HABITAT	348
	METROVIVIENDA	69
	ACUEDUCTO - EAB	41
	CODENSA	19
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	11
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	8
GAS NATURAL	3	
EDUCACION	EDUCACION	983
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	609
	SECRETARIA DE EDUCACION	347
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	27
INTEGRACION SOCIAL	INTEGRACION SOCIAL	943
	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	893
	IDIPRON	50
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	708
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	324

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 31

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES MAYO - 2015
	SECRETARIA DE CULTURA	101
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	95
	CANAL CAPITAL	94
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	78
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	15
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
HACIENDA	HACIENDA	355
	SECRETARIA DE HACIENDA	265
	CATASTRO	66
	LOTERIA DE BOGOTA	19
	FONCEP	5
ENTES DE CONTROL	ENTES DE CONTROL	181
	CONCEJO DE BOGOTA	127
	PERSONERIA DE BOGOTA	32
	VEEDURIA DISTRITAL	22
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TU	150
	IPES	124
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	13
PLANEACION	PLANEACION	67
	SECRETARIA DE PLANEACION	67
MUJERES	MUJERES	6
	SECRETARIA DE LA MUJER	6
TOTAL		18.906

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

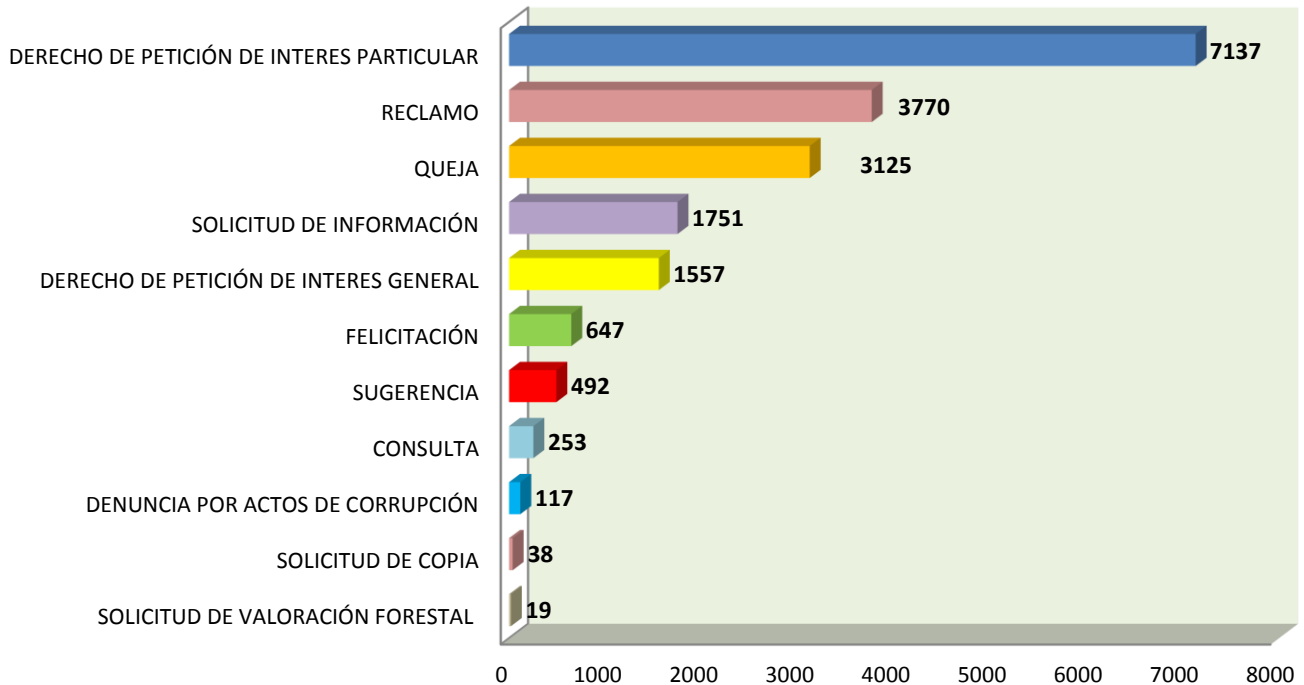


BOGOTÁ
HUMANANA



2.3. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR TIPOLOGÍA MES MAYO 2015

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTOS SDQS D.C. MAYO 2015



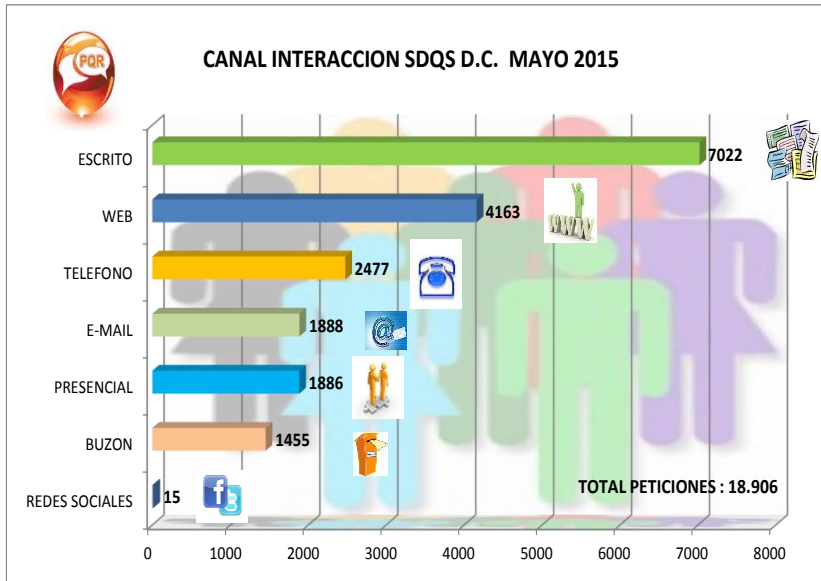
Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Del total de requerimientos, “los Derechos de Petición de Interes Particular” con un 37.75% de participación, siendo la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer sus peticiones, donde el Sector Gobierno, con la Secretaría de Gobierno, es la entidad que recibió el mayor número de peticiones de interés particular.

La segunda tipología que se encuentra es el “Reclamo” con el 19.94%, donde el sector Gestión Pública y el sector Gobierno presentan el mayor registro sobre esta tipología.



3.4 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR CANAL DE INTERACCIÓN MES MAYO 2015

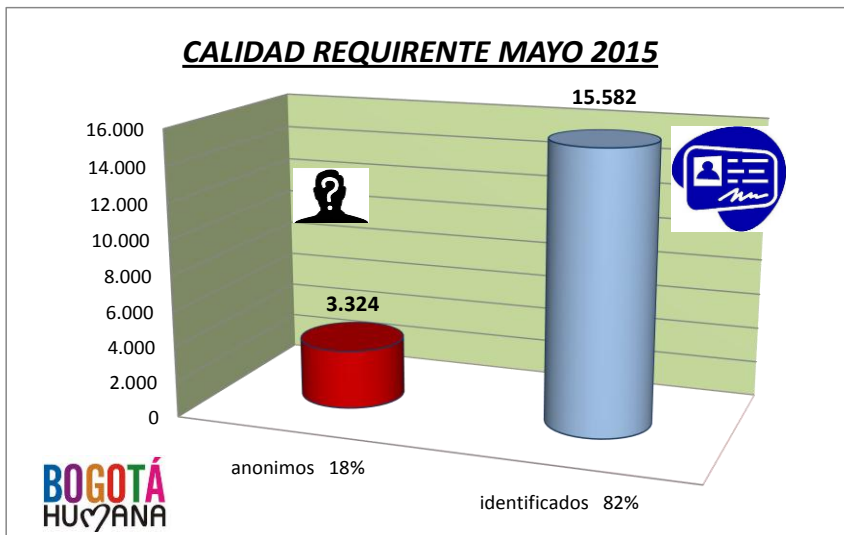


Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

El “Canal Escrito”, representa el 37.14% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio fueron: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, Hábitat y Salud.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 22.02%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Movilidad y Gestión Pública.

2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% (15.582) corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno el de mayor número de peticiones anónimas.

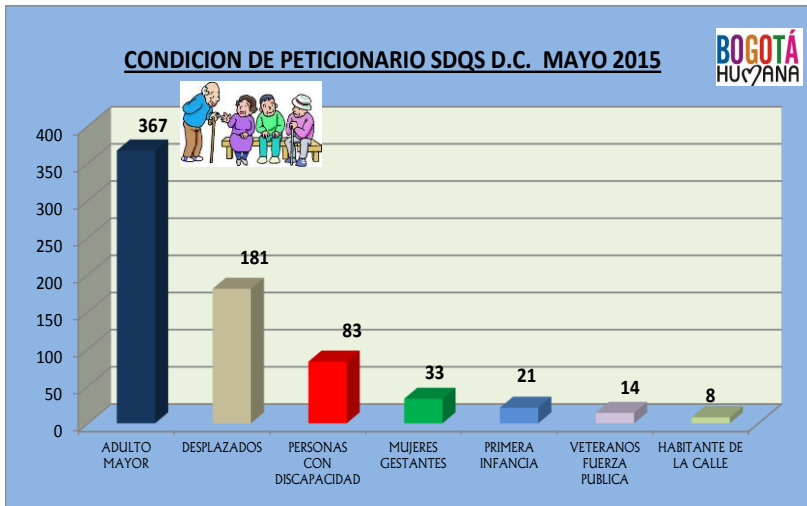
Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





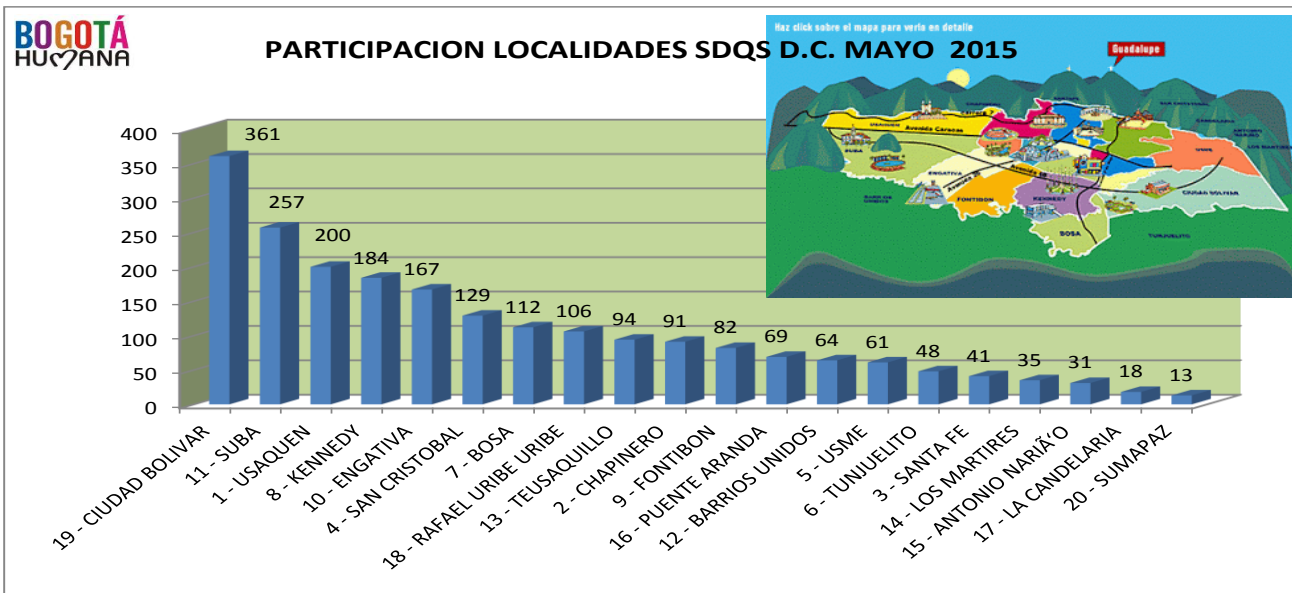
2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE



Dentro de las peticiones registradas en el mes de mayo (18.906) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas de desplazamiento armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra), se identificaron 707 peticiones de las cuales 367, se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor”.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

2.7 PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS MAYO 2015





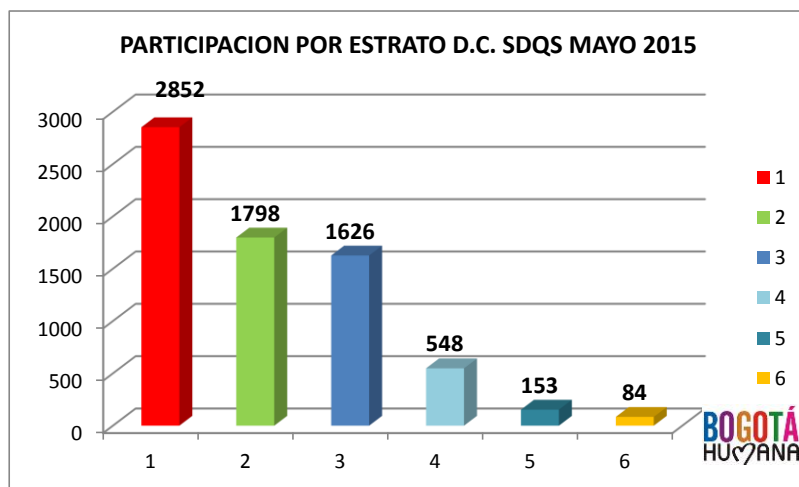
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Ciudad Bolívar (19), Suba (11) y Usaquén (1) están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de quejas y soluciones-SDQS en este periodo, donde los temas relevantes son:

LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	81	361
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	29	
	FUNCION PUBLICA	29	
	OTROS TEMAS	222	
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	50	257
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	36	
	SALUD	19	
	OTROS TEMAS	152	
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	55	200
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	22	
	URBANISMO - VIVIENDA	13	
	OTROS TEMAS	110	

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Continúa siendo el tema común y de mayor relevancia en las localidades, el de: Movilidad, transporte y malla vial.

2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS MAYO 2015



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 7.061 peticiones, de las cuales 2.852 peticionarios se encuentran en estratos 1 (40.39%); el estrato 2 con el 25.46%; y el estrato 3 con el 23.03%. Para este periodo, se evidencia un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía de estrato 1.

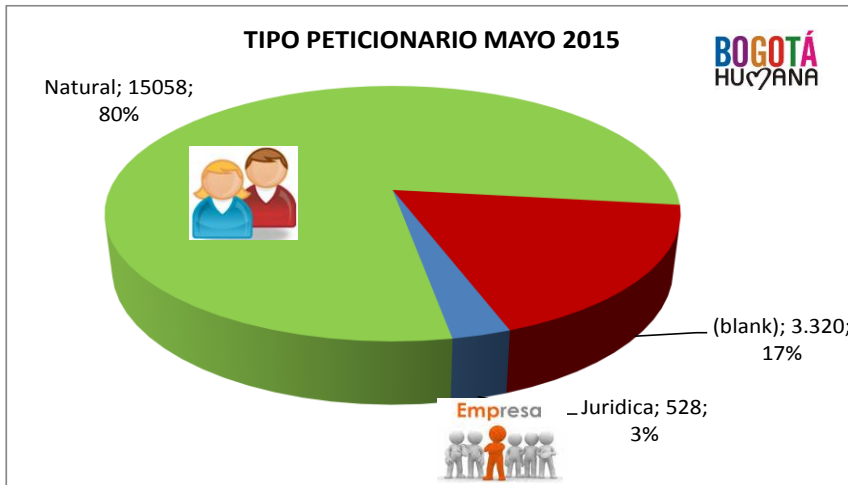
Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE MAYO 2015



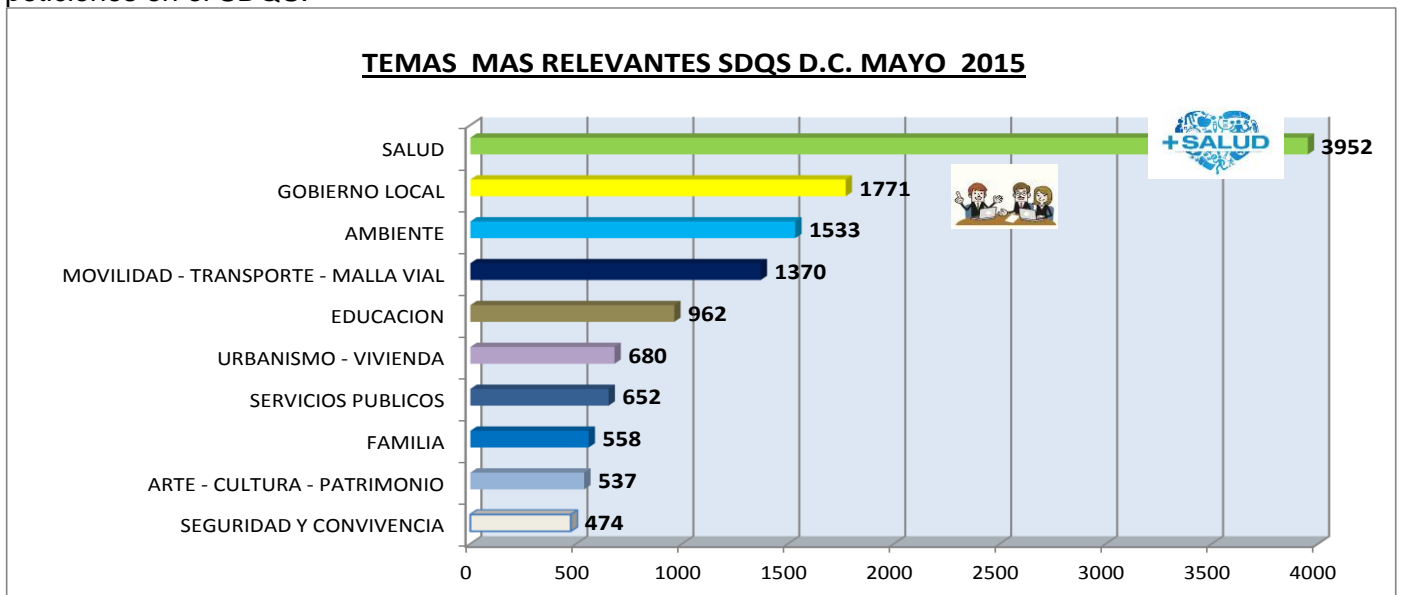
TIPO DE PETICIONARIO	N°	%
Juridica	528	2,79%
Natural	15058	79,65%
(blank)	3.320	17,56%
Grand Total	18.906	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

El 79.65% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2.79% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR MAYO 2015

A continuación se detallan los diez (10) temas más recurrentes por los cuales la ciudadanía a registrado peticiones en el SDQS.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 18 de 31

Del total de peticiones recibidas (18.906), los diez (10) temas más relevantes corresponden a 12.489 peticiones, para un 66.06% de participación, encontrando que los temas de salud y administración de la función pública son los más relevantes en el Distrito Capital.

A continuación, se presenta la información de los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de requerimientos:

Sector Salud: Para este periodo en el sector, el subtema “Atención al usuario” con 596 (14,67%) peticiones es el más relevante, en donde encontramos 316 felicitaciones representando el 53% de las mismas, seguido de la solicitud de información en cuanto a servicios, citas y exámenes con 164 peticiones.

A continuación encontramos como subtema relevante la certificación para manipulación adecuada de alimentos donde solicitan cursos, información y visitas a establecimientos que ya cuentan con esta aprobación.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
ATENCION AL USUARIO	596	14,67%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	374	9,21%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	322	7,93%
SANEAMIENTO BASICO	269	6,62%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA, O EXTRALIMITACIÓN Y ABUSO DE RESPONSABILIDADES	239	5,88%
otros subtemas del sector	2.262	55,69%
total	4.062	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Sector Gobierno: De las 3.001 peticiones ciudadanas recibidas, el 15.19% atañe al subtema “obras de urbanismo” en temas referentes a licencias de construcción, realizadas sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 19 de 31

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	456	15,19%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	269	8,96%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	286	9,53%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES.	184	6,13%
otros subtemas del sector	1.806	60,18%
total	3.001	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

Sector Hábitat: Con un 30.66% el subtema más reiterativo es el de servicio a la ciudadanía siendo el más reiterado para este periodo.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	493	30,66%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	126	7,84%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	108	6,72%
otros subtemas del sector	881	54,79%
total	1.608	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados, se tiene la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el 15.11% que representan la mayor participación en el sector, donde el reclamo por la demora del servicio en diferentes rutas paraderos y estaciones muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados, seguido encontramos la queja por el comportamiento presentado por conductores, personal de control, taquilla y vigilantes, con el 13.80%, del total recibido en el sector.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP, TRONCALES , ALIMENTADORES , DUAL	253	15,11%
COMPORTAMIENTO CONDUCTORES, PERSONAL DE CONTROL POLICIA, TAQUILLA Y VIGILANCIA	231	13,80%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REORGANIZACION, CAPACIDAD, INVESTIGACIONES)	86	5,14%
otros subtemas del sector	570	34,05%
total	1.674	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas) es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 21.93%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	361	21,93%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	331	20,11%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	309	18,77%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	116	7,05%
otros subtemas del sector	529	32,14%
total	1.646	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Sector Integración Social: Los proyectos, servicios sociales y la solicitud de subsidios para adultos mayores, representando el 26.62% y el 17.82%, respectivamente en el sector.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	251	26,62%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	168	17,82%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	77	8,17%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	54	5,73%
otros subtemas del sector	393	41,68%
total	943	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015



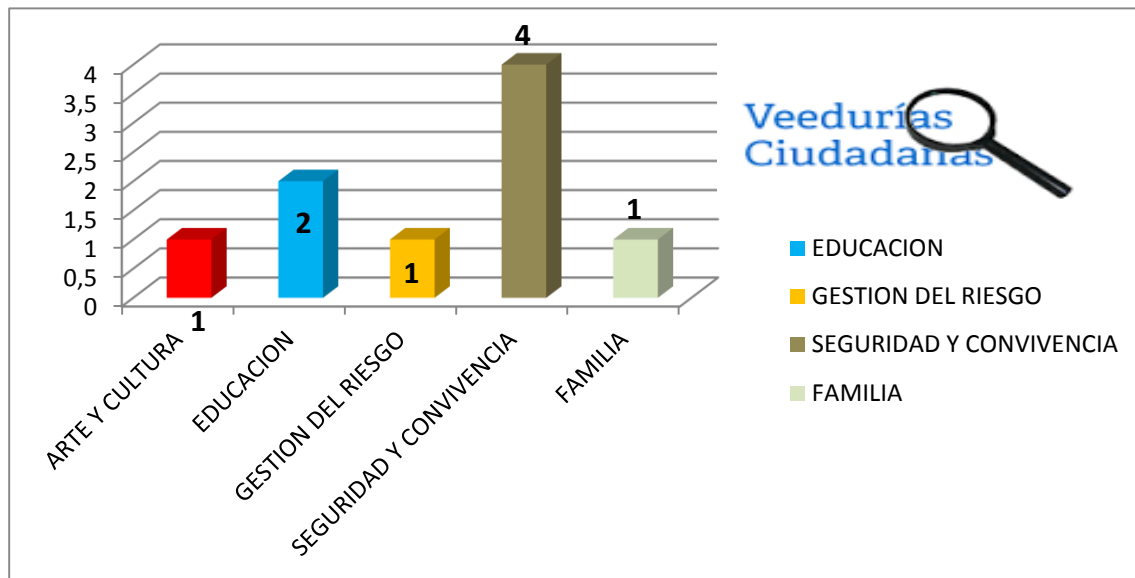
2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURIAS CIUDADANAS MAYO 2015

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 , y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente:

“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto , el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para este periodo las peticiones relacionadas en este tema se presentaron así:

SECTOR	ENTIDAD	TEMA	CANTIDAD	N° DEL REQUERIMIENTO			
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	ARTE Y CULTURA	1	881732015			
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	EDUCACION	2	864912015	901672015		
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	BOMBEROS	GESTION DEL RIESGO	1	783022015			
	FVS - FONDO VIGILANCIA	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	854062015	876442015	876722015	877032015
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FAMILIA	1	761712015			





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 22 de 31

Los sectores que recibieron peticiones relacionadas con veedurías ciudadanas son Gobierno, Educación y Cultura, Recreación y Deporte e Integración Social, en temas relacionados a:

Sector Gobierno: La solicitud de inspección a establecimientos y seguimiento a procesos de contratación.

Sector Educación: Solicitud de revisión e investigación a establecimientos educativos.

Sector Cultura: petición referente al pronunciamiento sobre las redes ambientales peatonales donde el comité de control social presenta algunas objeciones y quejas sobre este contrato.

En Integración Social: requerimiento donde se solicita información sobre habitantes de calle de la localidad Rafael Uribe Uribe.

2.11 TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL MAYO 2015

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de mayo esta dado en 14 días.

La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 23 de 31

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIVOS ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	30	25	21	26		42	15		13	17	26
MOVILIDAD	25	24	20	19	19	25	24		23	29	24
GESTION PUBLICA	14	15	9	11	14	34	20		7	28	19
HACIENDA	26		16	19	9	19	16		16	16	17
HABITAT	31	19	12	13	6	28	22		9	17	16
AMBIENTE	17	14	20	14	10	23	21		12	10	16
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	24	16	26	12	4	35	28	6	7	12	14
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	13	14	13	20	20	11		17	24	13
PLANEACION	6	16	11	14	15	14	10		16	12	13
INTEGRACION SOCIAL	13	13	13	11	6	13	12		9	11	11
MUJERES	15	7		8		12	13		10		11
EDUCACION	14	15	16	11		16	14		2	11	8
SALUD	11	5	11	7	4	10	9	4	5	5	7
ENTES DE CONTROL	4	1	9	3	14	5	9	6	10	10	7
Grand Total	23	16	15	12	5	22	15	5	7	17	14

Particularmente encontramos sobresaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan los promedios determinados de acuerdo a su tipología, estos están nuevamente en los sectores de Desarrollo Económico 26 días, Movilidad 24 días, Gestión Pública 19 días, Hacienda 17 días, Hábitat 16 días y Ambiente 16 días, en donde las tipologías con mayores tiempos son la queja y el reclamo.

Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:

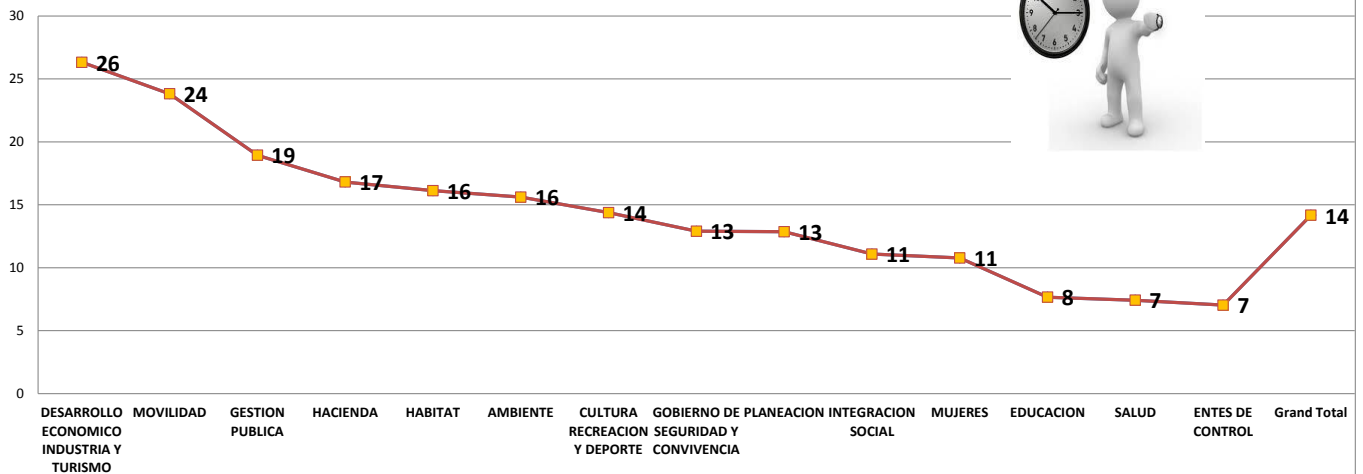
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



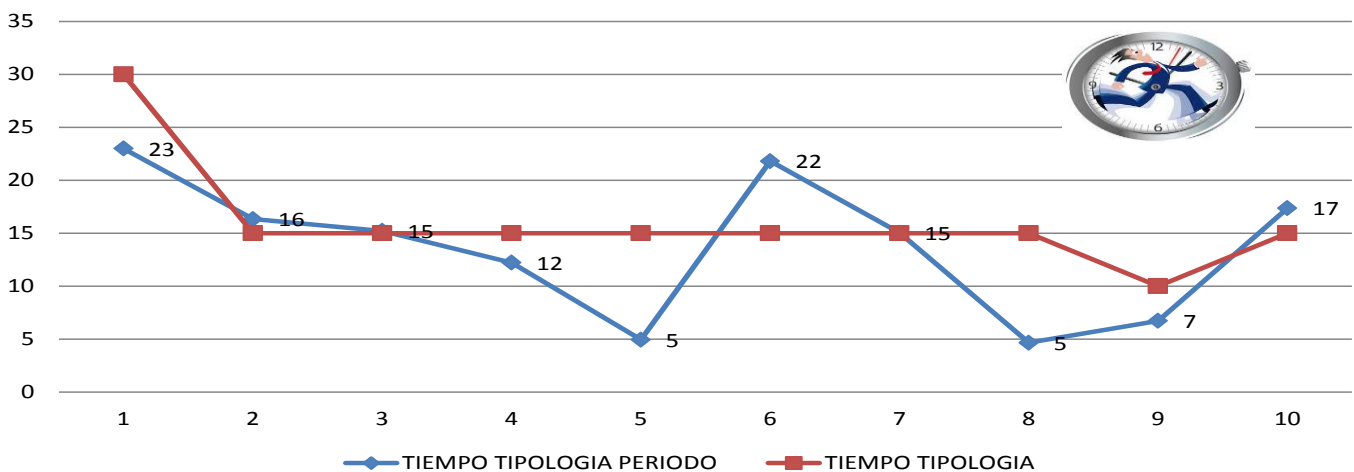
TIEMPO PROMEDIO SECTOR SDQS MAYO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Para este periodo, En algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporaneamente en el sistema-SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; es necesario tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva y/o comunicación oficial para mejorar los indices de oportunidad.

TIEMPO PROMEDIO POR TIPOLOGÍA MAYO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/06/2015

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





3. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 A ABRIL 2015

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371, Art. 3, numeral 3, el cual establece:

“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública “

Así como, los artículos 73 y 76 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a continuación se presenta el consolidado de lo reportado por las Entidades al mes de abril de 2015, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ABRIL			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3405	3405	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	13	124	111	10%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2393	18194	15801	13%
		DADEP	405	1112	707	36%
		IDPAC.	32	110	78	29%
		Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	26	36	10	72%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ABRIL			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Policia Metropolitana de Bogotá	68			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	108	108	0	100%
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	289	8641	8352	3%
		UAECD.	106	198	92	54%
		FONCEP.	5	121	116	4%
		Lotería de Bogotá	13	13	0	100%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	92	131	39	70%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11			
		IPES.	178	254	76	70%
		-IDT	12	13	1	92%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	357	764	407	47%
		IDEP	20	20	0	100%
		Universidad Distrital	196	556	360	35%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	839	1136	297	74%
		Hospital de Vista Hermosa	271	292	21	93%
		Hospital Centro Oriente	256			
		Hospital Chapinero	735	773	38	95%
		Hospital del sur	201			

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ABRIL			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital de Meissen	33	93	60	35%
		Hospital de Suba	128			
		Hospital de Usme	103			
		Hospital de EngatIVA	260	291	31	89%
		Hospital de Fontibon	2			
		Hospital La Victoria	66	66	0	100%
		Hospital Nazareth	16			
		Hospital Pablo VI	307			
		Hospital Rafael Uribe Uribe	26	97	71	27%
		Hospital San Blas	89	90	1	99%
		Hospital San Cristobal	30			
		Hospital SaNTA Clara	68			
		Hospital Simon Bolivar	82			
		Hospital Tunal	89			
		Hospital Tunjuelito	71			
		Hospital Usaquen	46	46	0	100%
		Hospital Occidente de Kennedy	82	98	16	84%
		Capital Salud EPS	15			
		Hospital de Bosa	17			
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración	801	930	129	86%

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001:2008
NTC GP 1000:2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 28 de 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ABRIL			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Social				
		IDIPRON	38	41	3	93%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	69	109	40	63%
		IDRD.	141	243	102	58%
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	22	31	9	71%
		IDPC	103	108	5	95%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño				
		-IDARTES	405	405	0	100%
		Canal Capital	80	80	0	100%
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1057			
		IDIGER	7	3575	3568	0%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	186	403	217	46%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	292	938	646	31%
		IDU.	59	1908	1849	3%
		UMV	35	261	226	13%
		-Transmilenio S.A.	1078	27837	26759	4%
		Terminal de Transporte S.A.	115			
		Gruas y patios	5			
		SIM	78			

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ABRIL			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	727			
		Caja de Vivienda Popular	485	486	1	100%
		UAESP	397			
		- ERU	7			
		Metrovivienda.	125	125	0	100%
		- EAAB -ESP	46			
		ETB-ESP	19			
		Codensa ESP.S.A.	18			
		Gas Natural E.S.P.	1	24	23	4%
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	5	175	170	3%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	98	104	6	94%
		Personeria de Bogotá	44			
		Veeduría Distrital	41			
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			18.145	74.501	56.356	24%

* Esta información corresponde al mes anterior a este informe (abril), ya que a la fecha de generación total no se contaba con la información del mes en curso a este reporte.

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra la siguiente información:

De las 79 entidades que deben reportar la información sólo 46 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 74501 peticiones. Se observa, que 18.145 están registradas en el SDQS mientras que 56.356 que no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS), obteniendo un cumplimiento en este periodo del 24%.



4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS MAYO 2015

Para el mes de mayo, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 160 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
MAYO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	69	67	2	97%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	70	70	0	100%	3	0
Administración de requerimientos	10	10	0	100%	2	0
Direccionamiento	5	5	0	100%	1	0
Generación de Reportes	6	6	0	100%	3	0
	160	158	2	98,75%	2,4	0

CAPACITACIÓN						
MAYO	Programadas	Realizadas	En curso (asignada)	META	% EJECUCIÓN	VARIACIÓN
Capacitación Funcional	2	2	0	2	100%	-

METODOLOGÍA DEL USO SDQS			
MAYO	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología de implementación SDQS	10	10	-

Para éste periodo, la parametrización de subtemas por parte de la entidad son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 43.75% del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 31 de 31

5. RECOMENDACIONES

1. Se hace un llamado a las entidades sobre la importancia de enviar el informe del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.", en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone "por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

2. Se hace necesario revisar y tomar las acciones pertinentes en los tiempos promedios, específicamente para el IPES en el sector de Desarrollo Económico en donde los tiempos promedio superan nuevamente lo estipulado por la ley y el cierre de peticiones esta afectando considerablemente los índices de oportunidad y eficiencia del sector.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Maria del Rosario Almeida

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA